Anciens Combattants

Rapport sur les plans et priorités pour 2008-2009

L'Honorable Greg Thompson, C.P., député
Ministre des Anciens combattants

TABLE DES MATIÈRES

SECTION I - SURVOL 1

Message du ministre 1

Message du président 3

Déclaration de la direction 4

Raison d'être 5

Renseignements sur l'organisation 6

Tableau de concordance de l'architecture des activités de programmes 9

Postes votés et législatifs affichés dans le Budget Principal 10

Dépenses prévues du Portefeuille et équivalents temps plein 11

Renseignements sommaires 12

Plans et priorités du Portefeuille 14

Environnement opérationnel 16

Résultats, priorités et plans stratégiques 20

SECTION II - ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE 34

Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier . . . 34

Prestations et services de soins de santé et de réinsertion 35

Élaboration de programmes du Souvenir 36

Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité 37

Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients individuels et d'ordre général 38

SECTION III - RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 40

Tableau 1 : Lien du ministère avec les résultats du gouvernement du Canada . . . 40

Tableau 2 : Stratégie de développement durable 41

Liste de tableaux électroniques 43

SECTION IV – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT 44

Pourquoi commémorer? 44

Partenariats 45

APPENDICES 47

Appendice A : Acronymes 47

Appendice B : Sites Web 48

Appendice C : Demandes de renseignements généraux 50

SECTION I - SURVOL

Message du ministre

Tout au long de l'histoire de notre nation, le Canada s'est défini sur la scène internationale par les actions héroïques de ses Forces canadiennes. Les soldats canadiens sont depuis longtemps considérés comme un modèle d'excellence. À ce titre, notre nation ne leur doit rien de moins que des services hors pair quand ils en ont besoin. En bref, ces braves Canadiens et Canadiennes ont offert un service de qualité à leur pays et ils méritent qu'on le leur rende bien.

À titre de ministre des Anciens Combattants, c'est avec une grande fierté que je vous présente le *Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009*. Ce rapport résume la détermination du Ministère à offrir des services de qualité à sa clientèle.

Les hommes et les femmes qui servent aujourd'hui notre pays en Afghanistan et dans d'autres zones de conflit perpétuent la noble tradition canadienne, à savoir apporter la paix et la liberté à ces parties du monde déchirées par la violence et la souffrance. Les membres des Forces canadiennes continuent d'être confrontés à des environnements imprévisibles et dangereux et nous nous attendons à ce que le nombre de nos clients des Forces canadiennes ne cesse d'augmenter dans un avenir prévisible. Pour faire face à la situation, Anciens Combattants Canada poursuivra l'amélioration des services offerts dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants, qui fournit aux membres et vétérans des Forces canadiennes et à leur famille les moyens de réussir leur transition vers la vie civile.

Nos anciens combattants plus âgés, ceux qui ont les premiers illustré la prouesse militaire du Canada à la face du monde, présentent des besoins très différents. Nous nous engageons auprès de ces anciens combattants et de leur famille à faire tout notre possible pour améliorer sans cesse nos programmes et nos services afin de leur offrir une vaste gamme de solutions en matière de soins. Le budget de 2008 en fait la preuve en élargissant le Programme pour l'autonomie des anciens combattants pour inclure, selon les critères d'admissibilité, les survivants handicapés ou à faible revenu des anciens combattants traditionnels ayant servi en temps de guerre.

La *Déclaration des droits des anciens combattants* nous aidera à atteindre ce but en contribuant à ce que chaque client soit traité avec respect, dignité et équité. Je suis heureux d'annoncer que l'ombudsman des vétérans est officiellement entré en fonction. L'ombudsman et son bureau seront indépendants du Ministère et joueront un rôle important dans la sensibilisation aux besoins et aux difficultés des anciens combattants.

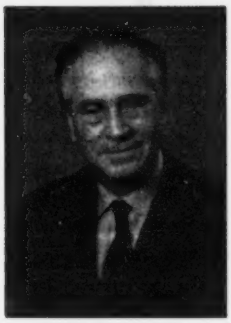
En plus de préserver le legs de nos anciens combattants de guerre, nous devons également rendre hommage à ceux et celles qui ont servi dans les opérations de maintien de la paix et qui continuent à servir notre pays en Afghanistan et dans d'autres zones de conflit. Anciens Combattants Canada poursuivra sa collaboration avec des groupes et des organismes du Canada afin d'offrir des activités et des événements de commémoration qui laisseront une empreinte réelle et durable dans l'esprit des Canadiens et Canadiennes. Nous offrirons également aux Canadiens et

Canadiennes davantage d'occasions de participer aux activités commémoratives dans leurs collectivités et continuerons à assurer la préservation, l'entretien et la grandeur des cénotaphes et des monuments canadiens, au pays et à l'étranger, qui honorent nos anciens combattants, les Canadiens et Canadiennes tombés au combat et les grands événements militaires.

Je suis fier du personnel d'Anciens Combattants et de son engagement à servir notre clientèle et à l'honorer. J'invite tous les Canadiens et Canadiennes et les parlementaires à en apprendre plus sur notre volonté d'offrir des services de qualité à notre clientèle par la prestation des programmes et des services offerts à nos anciens combattants, à nos membres et vétérans des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, ainsi qu'au public canadien.

L'honorable Greg Thompson, C.P., député
Ministre d'Anciens Combattants

Message du président



En ce début d'année, je suis encouragé par les nombreuses possibilités qui s'offrent au Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Parmi les initiatives entreprises en vue d'améliorer le processus d'appels et la satisfaction globale des anciens combattants, des membres et des vétérans des Forces canadiennes et de la Gendarmerie Royale du Canada par rapport au traitement de leurs demandes, citons la nomination d'un ombudsman des vétérans, des changements à la prestation de programmes et une augmentation de l'importance accordée aux communications. Il me fait plaisir de vous présenter le *Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009*, lequel décrit les orientations du Tribunal pour l'année à venir.

L'année dernière, la charge de travail du Tribunal était lourde. Nous avons traité plus de 7 000 demandes. Cette année encore, nous pouvons prévoir une charge de travail semblable. Compte tenu de cela, notre premier objectif est de trouver des façons d'améliorer nos processus, dans le but de réduire les délais d'exécution pour les demandeurs qui attendent des décisions. Mais, quoiqu'il soit important de minimiser les délais d'exécution, il demeure primordial de maintenir la qualité et l'excellence de chacune des décisions que nous rendons.

Avec l'introduction, auprès des anciens combattants et des vétérans, du nouvel ombudsman des vétérans, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) fera son possible pour établir une relation de collaboration avec ce bureau dans le but de mieux servir les anciens combattants, les vétérans et les membres de leur famille. Nous y voyons l'occasion d'examiner nos processus depuis un nouveau point de vue, d'étudier de nouvelles stratégies pour mieux répondre aux enjeux et de rationaliser notre approche, dans la mesure du possible.

Le Tribunal accorde une grande importance aux communications et nous nous engageons à traiter chaque dossier avec respect, courtoisie et professionnalisme. Au cours de la prochaine année, nous nous efforcerons d'accroître les communications avec les anciens combattants, les vétérans et les autres intervenants, d'améliorer notre site Web et de mettre à jour l'information concernant notre rendement.

Le Tribunal ne cesse de reconnaître l'importance de son rôle au sein du processus décisionnel et les répercussions qu'ont ses décisions dans la vie quotidienne des anciens combattants, des vétérans et de leur famille. Nous poursuivrons notre travail en nous assurant que chaque cas est étudié soigneusement et d'un point de vue impartial. L'intégrité et l'équité sont au cœur de toutes les décisions rendues par le Tribunal.

Victor A. Marchand
Président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Déclaration de la direction

Nous soumettons, aux fins de dépôt au Parlement, le *Rapport sur les plans et les priorités de 2008-2009* d'Anciens Combattants, un Portefeuille qui comprend Anciens Combattants Canada et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Le présent document a été préparé conformément aux principes de présentation des rapports énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2008-2009 : Rapports sur les plans et les priorités et Rapports ministériels sur le rendement* :

- Il est conforme aux exigences précises de déclaration figurant dans les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor;
- Il repose sur les résultats stratégiques et l'architecture des activités de programmes du Portefeuille qui ont été approuvés par le Conseil du Trésor;
- Il présente une information cohérente, complète, équilibrée et fiable;
- Il fournit une base pour la reddition de comptes à l'égard des résultats obtenus avec les ressources et les autorisations qui lui sont confiées;
- Il rend compte de la situation financière en fonction des chiffres des dépenses prévues approuvées provenant du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

Suzanne Tining
Sous-ministre
Anciens Combattants Canada
Le 1er février 2008

Victor A. Marchand
Président
Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)
Le 1er février 2008

Raison d'être

La contribution du Canada à la paix et à la sécurité mondiales, que ce soit en tant qu'allié ou partenaire dans le maintien de la paix, a été chèrement payée par nos anciens combattants. La principale raison d'être d'Anciens Combattants est de rembourser la dette de gratitude nationale envers ceux qui nous ont laissé, à nous, Canadiens et Canadiennes, ce legs de paix et de sécurité dont nous continuons de jouir.

L'objectif d'Anciens Combattants Canada est d'offrir des services de qualité qui répondent aux besoins de sa clientèle. Nous accordons des pensions ou des indemnités d'invalidité ou allocations de décès et du soutien financier pour compenser les difficultés qui résultent des invalidités et des pertes de revenu. Nous disposons d'une gamme complète et intégrée de programmes d'indemnisation et de bien-être destinés à aider nos clients et à faciliter leur réinsertion dans la vie civile. Nous nous chargeons également de la prestation d'avantages médicaux (médicaments d'ordonnance, services d'audiologie, soins de la vue, soins dentaires et autres), du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, de soins de longue durée et de services de soutien à la réadaptation et à la réinsertion pour les vétérans, les anciens combattants et d'autres clients admissibles. Ces avantages et services visent à améliorer la qualité de vie de nos clients, à favoriser leur autonomie et à leur permettre de demeurer chez eux et dans leur collectivité. Afin d'offrir du soutien aux clients, l'ombudsman travaille indépendamment du Ministère et s'engage à sensibiliser les gens aux besoins et aux problèmes des vétérans et des anciens combattants.

Un autre aspect important de notre mandat est de perpétuer la mémoire des vétérans et des anciens combattants du Canada. Pour ce faire, nous encourageons les collectivités à commémorer les réalisations et les sacrifices des anciens combattants et nous tâchons de faire connaître en quoi leurs actions ont amélioré notre mode de vie.

La diversité de la clientèle que nous servons témoigne des contributions du Canada à la paix et à la sécurité mondiales. En plus des anciens combattants de la Première Guerre mondiale, de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, notre clientèle se compose également de vétérans et de membres encore en service des Forces canadiennes (FC) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), de même que des membres admissibles de leur famille (survivants et personnes à charge).

Les personnes insatisfaites par les décisions relatives aux prestations d'invalidité (et aux allocations aux anciens combattants) prises par le Ministère peuvent chercher à obtenir réparation auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Ce dernier est un tribunal quasi judiciaire ayant pleine compétence pour entendre, examiner et traiter toutes les demandes de révision et d'appel qui lui sont présentées conformément à la *Loi sur les pensions*, à la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*, à la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* et à d'autres lois adoptées par le Parlement. Le Tribunal a pour mission d'assurer l'équité, la compétence et l'excellence dans tous les aspects du programme et des services qu'il offre aux Canadiens et Canadiennes.

Renseignements sur l'organisation

Responsabilisation

Le ministre des Anciens Combattants est appuyé par une sous-ministre et une sous-ministre déléguée. Le Ministère comporte trois secteurs et deux directions générales qui relèvent de la sous-ministre, tandis que trois directions générales relèvent directement de la sous-ministre déléguée. La sous-ministre est également fonctionnellement responsable de l'avocate générale (Justice Canada) qui lui fournit les services juridiques. L'ombudsman des vétérans rend compte au ministre des Anciens Combattants qui dépose le rapport annuel de l'ombudsman au Parlement.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est dirigé par un président qui en est l'administrateur en chef et qui est responsable devant le Parlement par l'entremise du ministre des Anciens Combattants. Le président du Tribunal est appuyé par un vice-président et par un directeur général.

Comités de la haute direction

ACC dispose de quatre comités : le Comité de la haute direction (CHD), le Comité des ressources humaines de la haute direction (CRHHD), le Conseil de régie du Ministère (CRM) et le Comité de vérification et d'évaluation (CVE).

Le Comité de la haute direction (CHD) d'ACC est présidé par la sous-ministre. Le CHD est le comité de surveillance et de décision de la haute direction du Ministère. Il est composé de la sous-ministre, de la sous-ministre déléguée, de tous les sous-ministres adjoints, de deux directeurs généraux et de l'avocate générale.

Le Comité des ressources humaines de la haute direction (CRHHD) est présidé par la sous-ministre. Le CRHHD est le comité de surveillance et de décision en matière de ressources humaines du Ministère. Il offre à la haute direction l'occasion de prendre part aux questions de gestion stratégique des ressources humaines, examine les rapports de surveillance des ressources humaines et approuve les politiques en matière de ressources humaines. Il est composé de la sous-ministre, de la sous-ministre déléguée, de tous les sous-ministres adjoints, de trois directeurs généraux et de l'avocate générale.

Le Conseil de régie du Ministère (CRM) est présidé par la sous-ministre et regroupe les cadres supérieurs, dont tous les directeurs généraux. Le CRM examine les programmes, les finances, les systèmes et les politiques relatives aux ressources humaines ainsi que les plans et les résultats des mises en œuvre. Cette tribune permet également d'échanger efficacement des informations et de discuter des activités liées aux opérations, aux politiques et aux programmes.

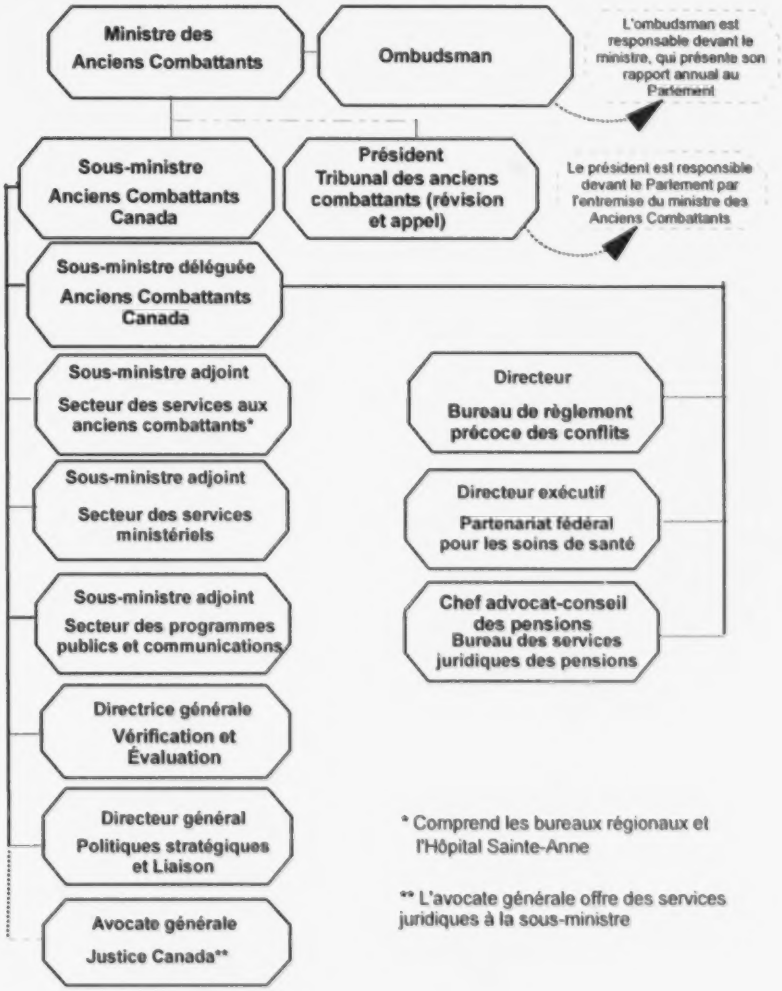
Le Comité de vérification et d'évaluation (CVE) est présidé par la sous-ministre d'ACC et est composé de la sous-ministre déléguée, des représentants de la haute direction du Ministère nommés par la sous-ministre et du président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Le Secrétariat du Conseil du Trésor et le Bureau du vérificateur général (BVG) siègent à ce comité à titre d'observateurs. Le rôle du CVE dans l'ensemble du Portefeuille est notamment d'approuver le Plan de vérification et

d'évaluation, d'examiner la gestion des risques, de consolider l'autonomie, l'objectivité et l'efficacité des postes de vérification et d'évaluation internes, de mettre en évidence la responsabilité des gestionnaires et de faciliter la communication sur les fonctions internes de vérification et d'évaluation entre la haute direction, les organismes centraux et le Bureau du vérificateur général (BVG).

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) dispose d'un comité de la haute direction, dont les membres sont le président, la vice-présidente, la directrice générale, la directrice, Services juridiques, et le directeur, Développement professionnel et Services consultatifs. Ce comité offre leadership et conseils stratégiques en ce qui a trait à l'exécution du programme du Tribunal et règle les questions qui se présentent.

Les organigrammes qui suivent illustrent la structure d'Anciens Combattants.

Organigramme d'Anciens Combattants Canada



Organigramme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

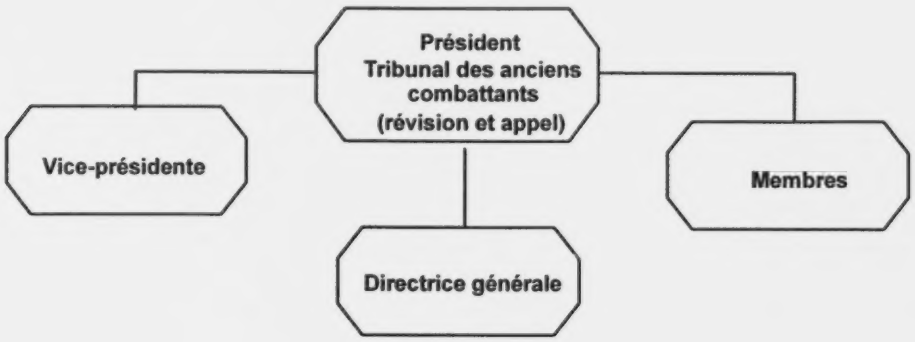


Tableau de concordance de l'architecture des activités de programmes

Anciens Combattants a modifié son architecture des activités de programmes pour l'exercice financier 2007-2008 afin d'y inclure le Bureau de l'ombudsman des vétérans. Cet ajout l'a obligé à créer un nouveau résultat stratégique et une activité de programmes connexe accompagnés des résultats prévus et des indicateurs de rendement. Le diagramme qui suit illustre l'architecture des activités de programmes révisée d'Anciens Combattants.

Résultat stratégique	*Activité de programme*
Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leurs sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion.	Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier
	Prestations et services de soins de santé et de réinsertion
Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance	Élaboration de programmes du Souvenir
Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et de l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leur famille admissibles	Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité.
Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des clients admissibles	Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients individuels et d'ordre général

Postes votés et législatifs affichés dans le Budget Principal

(Millions de $)			
Poste voté ou législatif	**Libellé tronqué pour le poste voté ou législatif**	**Budget principal actuel 2008-2009**	**Budget précédent 2007-2008**
1	Dépenses de fonctionnement - Anciens Combattants	970,5	905,9
5	Dépenses en capital - Anciens Combattants	22,9	22,8
10	Subventions et contributions - Anciens Combattants	2 353,9	2 397,6
15	Dépenses de fonctionnement - Tribunal des anciens combattants (révision et appel) - Anciens Combattants	9,6	9,5
(L)	Contributions aux avantages sociaux des employés	40,7	39,6
(L)	Ministre des Anciens Combattants recevant un salaire et une allocation automobile	0,1	0,1
(L)	Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des anciens combattants	0,2	0,2
(L)	Remboursement, aux termes de l'article 15 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*, des rajustements de compensation faits conformément à la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*	-	-
(L)	Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des soldats de retour au pays	-	-
(L)	Crédits de soutien à la réintégration en vertu de l'article 8 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*	-	-
	Total pour le Portefeuille	3 397,7	3 375,7

Nota : Ces chiffres étant arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Le Budget principal des dépenses 2008-2009 est supérieur de 22 millions de dollars à celui de 2007-2008. Cette différence est le résultat net :

- d'une augmentation pour le versement d'indemnités à titre gracieux aux victimes de l'agent Orange à la base de Gagetown;
- d'une augmentation pour la création de cinq autres cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, l'accroissement des services offerts aux anciens combattants et à leur famille et l'amélioration du soutien offert aux familles des militaires qui ont servi dans les Forces canadiennes;
- d'une augmentation pour la création du Bureau de l'ombudsman des vétérans;
- d'une augmentation pour tenir compte de la hausse du coût et de l'utilisation du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, en particulier des services d'entretien ménager et d'entretien du terrain et les soins personnels;
- des baisses de coûts des pensions d'invalidité et des allocations, des avantages médicaux et des allocations aux anciens combattants dues à une diminution de la clientèle.

Dépenses prévues du Portefeuille et équivalents temps plein

(Millions de $)	Prévision des dépenses 2007-2008	**Dépenses prévues 2008-2009**	Dépenses prévues 2009-2010	Dépenses prévues 2010-2011
Activités de programme				
Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier	2 182,4	**2 166,6**	2 098,4	2 048,2
Prestations et services de soins de santé et de réinsertion	1 128,5	**1 160,9**	1 167,4	1 163,3
Élaboration de programmes du Souvenir	51,1	**50,6**	50,6	50,6
Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité	13,7	**13,8**	13,8	13,8
Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients indivuels et d'ordre général	-	**5,8**	5,8	5,8
Dépenses non budgétaires du Budget principal des dépenses (brut)	3 375,7	**3 397,7**	3 336,0	3 281,7
Total du Budget principal des dépenses	3 375,7	**3 397,7**	3 336,0	3 281,7
Rajustements (Dépenses prévues non incluses dans le Budget principal des dépenses) :				
Fonds pour les augmentations salariales prévues à la suite de la négociation de nouvelles conventions collectives	8,7			
Financement en vue de rendre hommage aux héros militaires du Canada en commémorant le 90e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy et le décès des derniers anciens combattants de la Première Guerre mondiale	1,4			
Paiements à titre gracieux pour respecter les engagements du gouvernement en ce qui concerne les essais de l'agent Orange à la BFC Gagetown en 1966 et 1967	20,1			
Fonds pour la création du Bureau de l'ombudsman des vétérans et de la Déclaration des droits des anciens combattants	5,0			
Fonds pour les frais juridiques liés au recours collectif concernant l'administration des comptes des anciens combattants (poursuite Authorson)	3,5			
Fonds pour accroître les services destinés aux vétérans et à leur famille, c'est-à-dire améliorer le réseau de soutien aux familles, ouvrir cinq cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel et offrir plus rapidement les services et les avantages aux clients traditionnels	17,6			
Fonds pour des infrastructures essentielles en vue de la rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne et de la restauration des monuments commémoratifs canadiens de la Première Guerre mondiale en Europe	3,8			

(Millions de $)	Prévision des dépenses 2007-2008	**Dépenses prévues 2008-2009**	Dépenses prévues 2009-2010	Dépenses prévues 2010-2011
Augmentation du financement destiné à fournir des soins à domicile pour les anciens combattants et pour les dispensateurs de soins admissibles, ainsi qu'à fournir des soins intermédiaires aux anciens combattants résidant dans les établissements communautaires	15,7			
Autres dépenses	3,2			
Report du budget de fonctionnement (articles horizontaux)	6,6			
Somme brute	3 461,3			
Moins les autorisations de dépenser du crédit	(17,4)			
Montant net	3 443,9			
Total des dépenses prévues	3 443,9	**3 397,7**	3 336,0	3 281,7
Moins : Revenus non disponibles	(31,5)	**(30,6)**	(30,7)	(30,8)
Plus : Coût des services reçus à titre gracieux	30,8	**38,4**	38,4	38,4
Total des dépenses pour le Portefeuille	3 443,2	**3 405,5**	3 343,7	3 289,3
Équivalents temps plein	3 846	**3 896**	3 849	3 840

Renseignements sommaires

DÉPENSES PRÉVUES ET RESSOURCES HUMAINES POUR ANCIENS COMBATTANTS

Ressources financières (Millions de $)

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Anciens Combattants Canada	3 383,9	3 322,2	3 267,9
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	13,8	13,8	13,8

Ressources humaines

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Anciens Combattants Canada	3 749	3 702	3 693
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	147	147	147

Priorités du Portefeuille

	Nom	Type
1	Améliorer les programmes et les services et les adapter aux besoins des anciens combattants, des vétérans des Forces canadiennes, des militaires en service, des autres clients et de leur famille (ACC)	En cours
2	Mettre en œuvre une stratégie de la santé mentale pour augmenter la capacité du Ministère de répondre aux besoins de ses clients en matière de santé mentale (ACC)	En cours
3	Encourager les Canadiens et Canadiennes, particulièrement les jeunes, à participer à des activités de commémoration dans les collectivités (ACC)	En cours
4	Améliorer l'efficacité organisationnelle (ACC)	En cours
5	Maintien du programme (TACRA)	Nouvelle
6	Prestation améliorée des programmes (TACRA)	En cours
7	Communication active avec les appelants et les intervenants (TACRA)	En cours

Plans et priorités du Portefeuille

Anciens Combattants vise quatre résultats stratégiques (deux pour Anciens Combattants Canada, un pour le Tribunal des anciens combattants [révision et appel] et un pour le Bureau de l'ombudsman des vétérans), pour un total de cinq activités de programmes et de sept priorités. Les tableaux suivants illustrent comment ces résultats stratégiques et ces priorités s'insèrent dans l'architecture des activités de programmes et comment les dépenses prévues sont réparties.

PRIORITÉS DU PORTEFEUILLE PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE - ANCIENS COMBATTANTS CANADA

		Dépenses prévues (millions de $)			
	Résultats prévus	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Contribue à la priorité suivante
Résultat stratégique n° 1 : Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leur sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion.					
Activité de programme					
Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier	Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des indemnités convenables qui contribuent à leur bien-être	2 166,6	2 098,4	2 048,2	Priorités 1, 2 et 4
Prestations et services de soins de santé et de réinsertion	Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des soins de santé et des services de réadaptation qui contribuent à leur bien-être	1 160,9	1 167,4	1 163,3	Priorités 1, 2 et 4

		Dépenses prévues (millions de $)			
	Résultats prévus	**2008-2009**	**2009-2010**	**2010-2011**	**Contribue à la priorité suivante**
Résultat stratégique n° 2 : Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance					
Activité de programme					
Élaboration de programmes du Souvenir	Les Canadiens et Canadiennes qui participent aux commémorations comprennent et connaissent la valeur des réalisations et des sacrifices des personnes qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix.	50,6	50,6	50,6	Priorités 3 et 4

PRIORITÉS DU PORTEFEUILLE PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE - TRIBUNAL DES ANCIENS COMBATTANTS (RÉVISION ET APPEL)

		Dépenses prévues (millions de $)			
	Résultats prévus	**2008-2009**	**2009-2010**	**2010-2011**	**Contribue à la priorité suivante**
Résultat stratégique n° 3 : Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et de l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leur famille admissibles.					
Activité de programme					
Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité	Équité des programmes des pensions d'invalidité, des indemnités d'invalidité et des allocations aux anciens combattants.	13,8	13,8	13,8	Priorités 5, 6 et 7

PRIORITÉS DU PORTEFEUILLE PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE - BUREAU DE L'OMBUDSMAN DES VÉTÉRANS

		Dépenses prévues (millions de $)			
	Résultats prévus	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Contribue à la priorité suivante
Résultat stratégique n° 4 : Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des clients admissibles.					
Activité de programme					
Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients indivuels et d'ordre général	Les plaintes individuelles des clients sont traitées de façon efficace et temps opportun Fait rapport sur les recommandations ayant trait aux problèmes systémiques complexes et aux nouveaux enjeux Les programmes et les services offerts par ACC répondent aux besoins des clients	5,8	5,8	5,8	Priorités 1,2,4,5 et 6

Environnement opérationnel

Tout en continuant à offrir des services de qualité à sa clientèle, Anciens Combattants continue de promulguer la nouvelle Déclaration des droits des anciens combattants. Il examine actuellement ses programmes et ses services pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins de ses clients actuels et à venir et planifie le renouvellement de son effectif.

Nous nous chargeons de la prestation de nos programmes et de nos services dans un environnement influencé par de nombreux facteurs internes et externes, comme :

- les grandes priorités du gouvernement;
- la mise en œuvre des dispositions de la *Loi fédérale sur la responsabilité*;
- les changements survenus dans la composition de notre clientèle, ses attentes et ses besoins en programmes;
- la participation continue du Canada dans les opérations internationales;
- les changements démographiques de l'effectif de la clientèle et de la fonction publique.

Les priorités du gouvernement du Canada énoncées dans le discours du Trône d'octobre 2007 sont :

- de renforcer la souveraineté du Canada et sa place dans le monde;
- de renforcer la fédération;
- de fournir un leadership économique efficace;
- de continuer à s'attaquer au crime;
- d'améliorer l'environnement.

Anciens Combattants contribue à l'atteinte de ces priorités en fournissant les avantages économiques et médicaux aux clients et par l'entremise de l'engagement du gouvernement du Canada de continuer d'améliorer le soutien des clients, ainsi que par ses activités de commémoration.

La *Loi sur la responsabilité fédérale*, qui a reçu la sanction royale le 12 décembre 2006, prévoit des mesures particulières pour aider à renforcer la responsabilité et à accroître la transparence et la surveillance des activités gouvernementales, par exemple : l'obligation de revoir la pertinence et l'efficacité de chaque programme de subventions et de contributions à tous les cinq ans, l'obligation d'insérer des clauses relatives à « l'intégrité » dans les marchés, la nomination des sous-ministres à titre d'agents comptables, l'obligation de créer un comité de vérification externe et de mettre en place une capacité de vérification interne adaptée aux besoins du ministère, le nouveau mandat de la vérificatrice générale consistant à surveiller les versements de subventions et de contributions. Dans le cadre de ces mesures, tous les ministères sont tenus de mettre pleinement en œuvre une nouvelle politique sur la vérification interne d'ici avril 2009.

La création du poste d'ombudsman des vétérans renforce également la responsabilité et accroît la transparence en offrant une fonction indépendante de surveillance des activités liées aux clients du Portefeuille des Anciens Combattants.

Les initiatives du gouvernement du Canada visant à améliorer l'efficacité et les services offerts aux Canadiens et Canadiennes (p. ex. l'Initiative de services partagés de la technologie de l'information, l'infostructure pancanadienne du dossier de santé électronique, l'Inforoute Santé du Canada pour les provinces et les territoires) influeront sur la manière dont les ministères dirigent leurs activités. Anciens Combattants doit tenir compte de ces initiatives lorsqu'il aborde les questions d'accès aux renseignements sur la santé et de compatibilité entre ses systèmes et d'autres systèmes.

Pour faire face aux besoins changeants de nos clients des Forces canadiennes, nous avons mis en œuvre la nouvelle Charte des anciens combattants le 1er avril 2006. Cette Charte représente le plus important remaniement de programmes et de services d'ACC depuis la Seconde Guerre mondiale. Ces nouveaux programmes et services aident les jeunes vétérans des Forces canadiennes à réussir la transition vers la vie civile grâce à des programmes de réadaptation et de réinsertion. Anciens Combattants consolide ces réalisations en continuant à améliorer ses programmes et services.

Au cours des dernières années, le nombre de membres des Forces canadiennes en service dans des missions de maintien de la paix et autres opérations internationales a considérablement augmenté, les déploiements devenant plus fréquents et plus longs. Entre autres choses, cette situation a entraîné une hausse des traumatismes liés au stress opérationnel et un besoin proportionnel de soutien accru de la part d'ACC et du ministère de la Défense nationale (MDN).

Tout comme les Forces canadiennes, la Gendarmerie royale du Canada (GRC) continue d'être confrontée à de nombreuses difficultés. Elle y réagit en partie en renforçant l'intégration de la surveillance et en mettant en œuvre des stratégies de réduction du crime, mais aussi en recrutant et en accroissant les niveaux de la dotation en personnel. Les dangers, les risques et le stress inhérents à la surveillance contribuent sensiblement à augmenter le nombre de pensions d'invalidité et d'avantages connexes offerts aux membres de la GRC.

Une partie importante de notre effectif sera admissible à la retraite d'ici cinq à dix ans, ce qui pourrait entraîner de lourdes pertes de connaissances ministérielles. Le renouvellement de la fonction publique fédérale nécessitera une régénération de notre main-d'œuvre si on veut continuer à offrir des services de qualité malgré le vieillissement de l'effectif, le progrès rapide de la technologie et l'évolution constante des besoins en services des Canadiens et Canadiennes. Les efforts de renouvellement d'Anciens Combattants sont axés sur :

- l'intégration complète de la planification des ressources humaines et organisationnelle;
- la planification de la relève pour gérer l'afflux de nouveaux talents et l'éventuel départ à la retraite d'une part importante de la main-d'œuvre, par exemple, recrutement de nouveaux professionnels, inventaire du Recrutement post-secondaire, salons de l'emploi et initiatives de conservation du personnel;
- le perfectionnement des employés, notamment par les plans d'apprentissage individuels et les débouchés pour les employés et l'effectif de la direction;
- les améliorations de l'infrastructure ministérielle pour accroître l'efficacité et l'efficience.

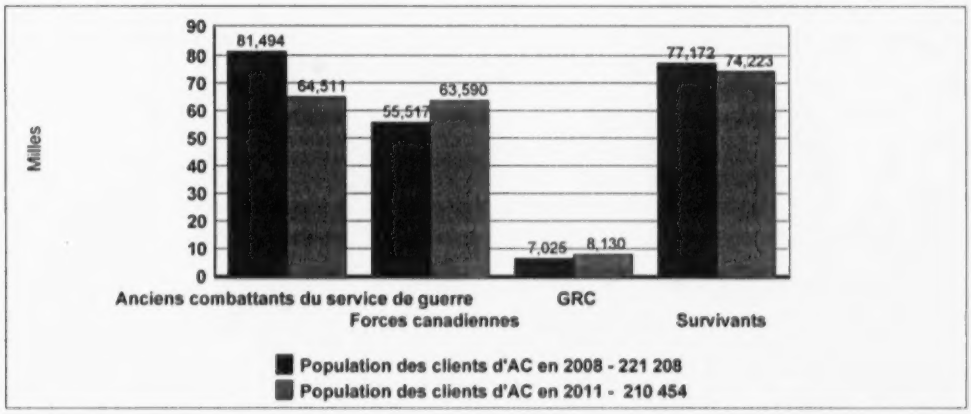
Clientèle d'Anciens Combattants

Anciens Combattants est un portefeuille de taille moyenne en pleine croissance, dont le mandat est renouvelé et hautement pertinent. C'est une organisation dynamique dont les services sont toujours très en demande par une population diversifiée de Canadiens et Canadiennes qui les mérite bien. La clientèle se compose d'anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, ainsi que de membres et de vétérans des Forces canadiennes et de leurs survivants et personnes à charge. Elle comprend également des membres et ex-membres de la GRC, leurs survivants et personnes à charge, et certains anciens combattants alliés et civils admissibles.

La clientèle change et devrait continuer en ce sens au cours des dix prochaines années. Le Portefeuille voit diminuer le nombre d'anciens combattants du temps de guerre, dont l'âge moyen est prévu à 86 ans à la fin de 2008-2009. Toutefois, le nombre de clients des Forces canadiennes et de la GRC, dont l'âge moyen respectif est de 54 ans et 57 ans, continue d'augmenter, et ces clients se tournent vers Anciens Combattants pour obtenir aide et soutien. Par ailleurs, l'âge moyen des membres des Forces canadiennes à la libération était de 37 ans en 2006-2007.

Ce ne sont pas tous les anciens combattants qui sont clients d'ACC. On estime la population des anciens combattants du temps de guerre à 197 000, et celle des vétérans des Forces canadiennes à 588 000, tandis l'effectif de notre clientèle est de 81 500 et de 55 500 respectivement

Le tableau suivant illustre la composition changeante de notre clientèle au cours de la période de planification.



Résultats, priorités et plans stratégiques

Résultat stratégique n° 1 : Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leur sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion.

Dans le cadre de ce résultat stratégique, le Ministère se charge de la prestation des services à ses clients par l'entremise de divers programmes. Les principaux programmes et activités qui contribuent à la réalisation du mandat du Ministère sont :

Pensions d'invalidité, indemnités d'invalidité et allocation aux anciens combattants

ACC offre des pensions d'invalidité, des indemnités d'invalidité et des allocations spéciales aux militaires affligés d'invalidités liées au service, en temps de paix comme en temps de guerre.

Les pensions ont pour but de reconnaître et de compenser les invalidités ou les décès liés au service des anciens combattants des deux guerres mondiales et de la guerre de Corée, des anciens combattants ayant servi avant le 1er avril 1947, des vétérans des Forces canadiennes et des ex-membres et des membres toujours en service de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Leurs survivants reçoivent une pension en fonction du montant de la pension d'invalidité ou de l'indemnité de prisonnier de guerre auquel l'ancien combattant avait droit.

L'allocation aux anciens combattants assure un paiement mensuel aux anciens combattants ou à leurs survivants à faible revenu en fonction du revenu et des conditions de résidence.

Les indemnités d'invalidité pour les vétérans et membres des Forces Canadiennes ont pour but de reconnaître et de compenser les répercussions non financières d'une invalidité imputable au service, comme la souffrance et la douleur. Il s'agit d'une somme forfaitaire non imposable calculée en fonction du degré d'invalidité.

Pendant la prochaine année, on estime que l'âge moyen des anciens combattants du temps de guerre sera de 86 ans, celui de leurs survivants, de 83 ans, et celui des clients de la GRC, de 57 ans.

Environ 176 000 clients d'Anciens Combattants et clients en provenance de la GRC recevront une pension d'invalidité en 2008-2009, pour un total de dépenses annuelles prévues de 1 825 millions de dollars. On s'attend à ce que le nombre de clients diminue pour se fixer à environ 167 000 en 2010-2011, pour un coût d'environ 1 807 millions de dollars. Les affections indemnisées les plus courantes sont celles de l'oreille (36,2 p. 100), suivies par les troubles musculosquelettiques (17,9 p. 100), les affections discales et vertébrales (10,1 p. 100), les blessures par balle (4,9 p. 100) et les troubles psychiatriques (4,3 p. 100).

Dans le cadre du processus de réparation, le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) fournit gratuitement des conseils juridiques et des services de représentation devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) aux clients insatisfaits des décisions concernant leurs prestations d'invalidité. Le BSJP offre ces services par l'entremise d'un réseau de 14 bureaux de district et d'une unité d'appel à son administration centrale à Charlottetown.

La nouvelle Charte des anciens combattants

La nouvelle Charte des anciens combattants, lancée en avril 2006, représente la plus importante modernisation des avantages et des services d'ACC depuis les 60 dernières années. Elle a été élaborée en consultation avec des membres et vétérans des Forces canadiennes, et elle tient compte des programmes dont ils ont dit avoir besoin pour réussir la transition vers la vie civile. L'âge moyen des vétérans des Forces canadiennes (régulières et réserve) est de 54 ans. Toutefois, en 2006-2007, l'âge moyen des membres des Forces canadiennes à la libération était de 37 ans, ce qui souligne l'importance de réussir la transition vers la vie civile.

Les programmes offerts dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants sont axés sur le bien-être général des vétérans. Ils sont aussi nettement axés sur les soins et le bien-être des membres de leur famille qui partagent leur expérience de la vie militaire. La nouvelle Charte des anciens combattants offre un ensemble complet de programmes, notamment réadaptation, avantages médicaux, aide au placement, soutien financier et indemnités d'invalidité. Contrairement au programme des pensions d'invalidité, la nouvelle Charte des anciens combattants n'exige pas que les clients reçoivent une indemnité d'invalidité pour avoir accès aux autres programmes et services.

En 2008-2009, il est prévu qu'environ 1 540 clients auront accès aux services de réadaptation, que 1 740 clients toucheront des avantages financiers, que 2 000 clients recevront des avantages pour soins de santé pendant leur réadaptation, que 5 000 indemnités d'invalidité et allocations seront octroyées et que 2 100 clients auront recours au Programme d'aide au placement.

Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) est un programme national de soins à domicile offert par ACC. Ce programme a été créé en 1981 pour aider les clients à rester autonomes et en bonne santé chez eux et dans leur collectivité grâce à la prestation de services de soins à domicile et dans la collectivité.

Le PAAC ne remplace pas les autres programmes fédéraux, provinciaux ou municipaux, mais les complète lorsque c'est nécessaire pour répondre aux besoins des clients. Le PAAC comprend notamment des services d'entretien ménager et d'entretien du terrain, de soins ambulatoires, de transport, d'adaptation du domicile et de soins intermédiaires en foyer d'accueil. Les survivants et les

principaux dispensateurs de soins admissibles peuvent également se prévaloir des services d'entretien ménager et d'entretien du terrain. On s'attend à ce que 105 000 clients bénéficient du PAAC en 2008-2009. Environ 55 p. 100 d'entre eux seront des anciens combattants de guerre, tandis que 16 p. 100 seront des survivants et des principaux dispensateurs de soins. La plupart des clients auront accès aux services d'entretien ménager (87 p. 100) ou d'entretien du terrain (61 p. 100).

Soins en établissement

La détermination du Canada à offrir des soins de qualité aux anciens combattants blessés, frappés d'une invalidité ou vieillissants constitue une priorité de longue date, qui remonte à la Première Guerre mondiale. En tant que principal pilier de cet engagement, ACC représente une force novatrice dans la création, la gestion et le soutien d'établissements de soins qui répondent aux besoins en évolution des anciens combattants et d'autres personnes âgées.

En 2008-2009, pour un coût annuel d'un peu plus de 350 millions de dollars, ACC offrira du soutien financier à environ 10 800 anciens combattants bénéficiant de services dans des établissements de soins de longue durée, soit dans un réseau d'établissements communautaires d'un bout à l'autre du pays, soit dans des établissements plus importants où ACC retient des lits d'accès prioritaire pour les anciens combattants. Ce réseau comprend l'Hôpital Sainte-Anne à Montréal, le dernier hôpital fédéral géré par le Ministère, qui héberge actuellement environ 415 anciens combattants et civils admissibles ayant besoin de soins de longue durée ou de soins de relève. Par l'intermédiaire de son centre de jour, l'Hôpital Sainte-Anne offre également des services de soutien à 185 anciens combattants qui vivent encore dans la collectivité.

Soins de santé

Le programme des soins de santé d'ACC offre aux anciens combattants et aux autres clients admissibles des avantages médicaux et d'autres avantages liés à la santé, comme des traitements, des soins de santé personnalisés (conseils et renseignements), des évaluations des besoins, des services de défense des droits et des aiguillages. Ce programme vise à améliorer la qualité de vie des clients, à promouvoir l'autonomie et à offrir un continuum de soins pour faire en sorte que les clients demeurent chez eux et dans leur collectivité.

En 2008-2009, environ 105 000 clients profiteront de nos avantages médicaux : soins médicaux et dentaires, prothèses ou orthèses, médicaments d'ordonnance et adaptations au domicile, frais de déplacement pour recevoir ces avantages et allocations de traitement payées pendant les périodes de soins actifs pour une affection indemnisée. Le coût annuel de ces avantages s'élèvera à un peu plus de 309 millions de dollars, dont 150 millions pour les médicaments d'ordonnance. On prévoit que 73 p. 100 des clients recevront des médicaments d'ordonnance, 43 p. 100 des services audiologiques (ouïe) et 32 p. 100 des services de santé connexes.

Dans le cadre de ce résultat stratégique et de son importance pour la qualité des services, le Ministère a établi les priorités et les plans stratégiques suivants pour la période de 2008-2009 à 2010-2011.

Améliorer les programmes et les services et les adapter aux besoins des anciens combattants, des vétérans des Forces canadiennes, des militaires en service, des autres clients et de leur famille

Le Ministère a entrepris un examen complet de ses services de santé afin de déterminer le meilleur moyen de répondre aux besoins des anciens combattants du Canada et des personnes qui leur dispensent ou leur ont dispensé des soins. L'ultime but est d'innover afin de faire sorte que les anciens combattants et vétérans du Canada reçoivent les soins et le soutien dont ils ont besoin au bon moment et au bon endroit. En 2008-2009, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants sera élargi pour inclure, selon les critères d'admissibilité, les survivants handicapés ou à faible revenu des anciens combattants traditionnels.

En se servant du PAAC comme modèle et en travaillant avec les organismes d'anciens combattants et le Conseil consultatif de gérontologie du Ministère, nous cherchons des solutions pour ouvrir l'accès aux avantages et aux services médicaux.

Afin d'enrichir la nouvelle Charte des anciens combattants et de faciliter la transition des vétérans des Forces canadiennes de la vie militaire à la vie civile, ACC et les Forces canadiennes collaborent à des initiatives qui visent à améliorer et à harmoniser les services et les avantages offerts aux membres toujours en service et aux militaires libérés. Nous renforçons notre présence dans les bases des Forces canadiennes afin de mieux soutenir les militaires blessés ou malades et leur famille et de s'assurer de la continuité des soins pendant leur transition vers la vie civile.

Bien que la première priorité du Ministère soit de veiller à ce que les programmes fonctionnent comme prévu, la nouvelle Charte des anciens combattants a été conçue comme une « charte en évolution » afin de traduire notre volonté de répondre aux nouveaux besoins à mesure qu'ils se transforment en priorités, d'envisager des révisions lorsque les besoins des clients changent et de rechercher et de combler les failles éventuelles qui peuvent faire obstacle à la réadaptation. En travaillant en étroite collaboration avec les organismes d'anciens combattants, le Ministère a cerné quelques lacunes perçues dans la nouvelle Charte des anciens combattants. Nous analysons actuellement ces questions pour trouver et proposer des solutions afin de combler toute lacune en 2008-2009.

Le Ministère répondra aux recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans, ce qui lui offrira une autre bonne occasion d'améliorer la prestation des avantages et des services à ses clients.

L'Hôpital Sainte-Anne fait actuellement l'objet d'importants travaux d'expansion et de rénovation destinés à améliorer la qualité de vie des anciens combattants, à satisfaire aux normes provinciales relatives aux établissements de soins de longue durée et à créer un environnement sûr,

confortable et fonctionnel pour les patients et le personnel. Le coût total de 114 millions de dollars couvre la construction du nouveau pavillon déjà terminée, de la centrale thermique et de la sous-station électrique. Les travaux du bâtiment principal se dérouleront en quatre étapes afin de maintenir l'équilibre essentiel entre la prestation des soins et la réalisation des travaux, tout en accordant beaucoup d'importance à des facteurs comme la capacité de répondre aux besoins cliniques des bénéficiaires et le maintien en poste des employés nommés pour une période indéterminée. Une fois les travaux terminés, l'Hôpital Sainte-Anne disposera de 446 chambres individuelles. Les premiers bénéficiaires déménageront dans les unités rénovées du bâtiment principal au début de 2008.

Le Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé est le principal mécanisme de traitement des demandes de soins de santé. Un service efficace et rentable est essentiel pour ACC et ses partenaires. La prestation de ces services de traitement nous permet de nous concentrer sur les compétences fondamentales en matière de service à la clientèle tout en consacrant une moindre part des ressources du Ministère au traitement des demandes. En prévision de l'expiration du marché actuel, nous avons créé un groupe de travail chargé de l'acquisition de nouveaux services de traitement des demandes et de services connexes par voie concurrentielle.

Afin de mesurer la rentabilité de son programme de médicaments, le Ministère a établi quatre indicateurs de rendement. Le premier indicateur (les économies réalisées grâce au recours aux médicaments génériques) est déjà en place, tandis que les trois autres (le tarif moyen des professionnels de la pharmacie par catégorie de services, le coût unitaire des prestations et le coût de traitement des demandes par ordonnance) devraient être mis en œuvre en 2008-2009.

Afin d'améliorer la prestation des services qui soutiennent les programmes de pensions et d'indemnités d'invalidité, le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) mettra en œuvre l'initiative *Avocats sans frontières* en 2008-2009. Cette initiative permettra de répartir les tâches entre les bureaux du BSJP sans souci des limites géographiques. Grâce à une répartition plus équitable des tâches entre les avocats et leurs adjoints, les clients n'auront pas à attendre qu'un bureau donné vienne à bout de l'arriéré de travail. On prévoit que cette initiative entraînera une réduction globale du délai de traitement pour les clients.

Mettre en œuvre une stratégie de la santé mentale pour augmenter la capacité du Ministère de répondre aux besoins de ses clients en matière de santé mentale

L'accès à des fournisseurs locaux de services en santé mentale qualifiés est essentiel pour répondre aux besoins de nos clients. Au cours des trois prochaines années, la priorité sera accordée à l'élaboration de normes de pratiques à l'intention des fournisseurs de services en santé mentale et à la création d'une liste commune de fournisseurs pour les anciens combattants et les membres des Forces canadiennes. Nous examinerons également le rôle des professionnels dans les bureaux de district et bureaux

régionaux de même qu'au Centre national pour traumatismes liés au stress opérationnel.

Au cours des trois prochaines années, nous accorderons une importance particulière aux éléments suivants :

- élargissement du réseau de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) d'ACC, faisant passer leur nombre de 5 à 10 cliniques;
- pleine mise en œuvre du réseau conjoint sur les TSO d'ACC, du MDN et de la GRC;
- élaboration de processus de transition pour les clients atteints de troubles mentaux à leur entrée et à leur sortie d'un établissement de soins actifs;
- mise en œuvre nationale du mécanisme de prestation de services de télésanté mentale.

De plus, le Ministère examinera la manière dont les cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationel soutiennent les familles des membres des Forces canadiennes et accroîtra les services du Programme de soutien social aux victimes de stress opérationnel pour leur venir en aide.

Nous continuerons également à prendre part au Groupe d'étude interministériel sur la santé mentale qui élabore actuellement une stratégie fédérale sur la santé mentale. Pour appuyer la conception et la prise de décisions en matière de programmes et de politiques, nous travaillerons en partenariat avec d'autres organismes qui ont des mandats semblables de recherche appliquée sur la santé mentale.

Résultat Stratégique n° 2 : Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance

Les programmes de commémoration visent à perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices des personnes qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, afin que ces actions ne soient pas oubliées et qu'elles soient activement commémorées.

Pour atteindre nos objectifs, nous œuvrons à sensibiliser les Canadiens et Canadiennes (par le biais d'activités éducatives et par l'information publique) au sujet des anciens combattants du temps de guerre et de la population en pleine croissance que représentent les vétérans des Forces canadiennes, et nous nous assurons que leurs réalisations ne tomberont pas dans l'oubli. Nous encourageons les Canadiens et Canadiennes, particulièrement les jeunes, à participer activement aux activités de commémoration afin de perpétuer leur héritage. Également, nous établissons des partenariats avec divers groupes et organismes partout au Canada afin d'organiser des activités et des cérémonies commémoratives qui marqueront vraiment la mémoire de la population.

Un autre volet clé consiste dans l'aide pour les funérailles et l'inhumation et dans l'entretien des sépultures, des cimetières et des monuments commémoratifs en

hommage à nos anciens combattants et à ceux et celles qui sont tombés au combat, que ce soit au pays ou ailleurs.

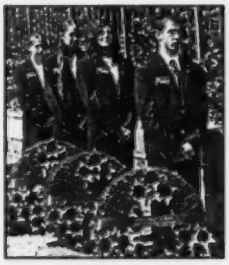
Nos programmes de commémoration comprennent les éléments suivants :

- les monuments commémoratifs;
- l'entretien des cimetières;
- l'aide pour les funérailles et l'inhumation;
- les partenariats visant la restauration des cénotaphes et des monuments;
- les partenariats d'action communautaire;
- les cérémonies et les activités;
- les initiatives d'apprentissage;
- l'information publique.

Afin de soutenir le résultat stratégique et l'accent mis sur la qualité des services offerts aux clients, le Ministère a établi les priorités stratégiques suivantes pour la période de 2008-2009 à 2010-2011.

Encourager les Canadiens et Canadiennes, particulièrement les jeunes, à participer à des activités de commémoration dans les collectivités

Pour atteindre cet objectif, nous avons établi quatre buts stratégiques relatifs au programme de commémoration :



- engagement et apprentissage des jeunes;
- élargissement du programme de commémoration pour les anciens combattants des Forces canadiennes;
- établissement et maintien des partenariats;
- amélioration de l'accès aux programmes et aux services.

En 2008-2009, ACC continuera d'offrir aux jeunes Canadiens et Canadiennes des occasions de s'informer davantage sur la contribution de notre pays à la paix mondiale et à la liberté, de prendre conscience de notre rôle et d'en être fiers. Nous appuierons encore les organismes pour les jeunes qui encouragent la participation active à l'apprentissage du Souvenir et qui créent des occasions de rencontre ou de communication entre les jeunes, les anciens combattants et les vétérans.

Aussi, nous offrirons toujours du matériel didactique pour la commémoration, à la fois novateur et de grande qualité, qui constitue un outil inestimable faisant en sorte que nos jeunes n'oublient pas les anciens combattants.

Au cours de l'exercice 2008-2009, nous prévoyons distribuer 1,15 million d'exemplaires de matériel didactique et 65 000 exemplaires de nos publications. Nous attendons deux millions de visiteurs sur le site Web du programme Le Canada se souvient. Les Canadiens et Canadiennes pourront y trouver de l'information et des outils didactiques en ligne, comme la page Des héros se racontent ou encore le Mémorial virtuel de guerre du Canada.

Le bassin de clients d'ACC évolue encore. Plus particulièrement, le nombre de clients provenant des Forces canadiennes a augmenté de 100 p. 100 entre 2001 et 2007. Tout en continuant à commémorer comme il se doit les anciens combattants du temps de guerre et les soldats morts au combat, le Ministère présentera davantage à la population, plus particulièrement aux jeunes, le profil des vétérans des Forces canadiennes grâce à des outils comme l'Internet, le site Web d'ACC, du matériel didactique, des feuillets d'information et le Fonds des contributions aux partenaires.

Durant la période visée par le plan, nous assurerons l'entretien continu et le bon fonctionnement du Monument commémoratif du Canada à Vimy, du Mémorial terre-neuvien de Beaumont-Hamel ainsi que de onze autres sites commémoratifs de champs de bataille canadiens, en France et en Belgique. Nous croyons qu'environ un million de personnes visiteront les monuments des champs de bataille canadiens en Europe au cours de 2008-2009. Nous continuerons à financer le Fonds du Souvenir, la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth et le Cimetière commémorant les morts des Nations Unies en Corée en ce qui concerne l'aide financière pour les funérailles et l'inhumation et également pour nous assurer que les cimetières et les sépultures des Canadiens et Canadiennes morts au combat sont entretenus correctement. Nous espérons, en 2008-2009, conclure 90 partenariats dans le cadre du programme de restauration des monuments et des cénotaphes au Canada.

Grâce au Programme des contributions aux partenaires [Fonds de partenariat d'action communautaire], ACC conclura des partenariats avec des groupes communautaires partout au Canada pour la prestation de programmes de commémoration. En 2008-2009, nous prévoyons financer 90 partenariats d'action communautaire à l'échelle nationale et locale. Aussi, nous rechercherons encore la création et la promotion de partenariats pour favoriser la croissance des programmes de commémoration dans l'ensemble du pays. En 2008-2009, le Ministère prévoit faire la promotion d'environ 450 initiatives commémoratives à l'échelle internationale, à l'échelle nationale et à l'échelle régionale.

Le Ministère étudiera et analysera la prestation des services et l'accès aux programmes de commémoration, et mettra en œuvre les recommandations qui découleront des examens et analyses dans le but de mieux informer la population canadienne au sujet de ses programmes de commémoration et de la façon d'y participer, et aussi pour inciter les gens à y prendre part.

Résultat stratégique n° 3 : Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et de l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leur famille admissibles

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) fonctionne indépendamment du gouvernement et des ministères, et son président relève du Parlement par l'entremise du ministre des Anciens Combattants.

Le programme décisionnel du Tribunal, en ce qui concerne les pensions d'invalidité, est constitué de deux types de recours : la révision et l'appel. Les membres du Tribunal peuvent mener des audiences informelles, rapides et justes et rendre des décisions éclairées selon les preuves disponibles et les lois applicables. Au cours de ce processus, les appelants peuvent être représentés par des avocats du Bureau de services juridiques des pensions, des agents d'entraide de la Légion royale canadienne ou d'autres organismes d'anciens combattants, des avocats de pratique privée, ou encore ils peuvent se défendre eux-mêmes. Nous tenons environ 7 000 audiences par année. Les appelants assistent à l'audience de révision, qui peut avoir lieu dans 33 villes au Canada. Les lois en vigueur prévoient des déclarations écrites pour les audiences d'appel qui ont principalement lieu à l'Administration centrale, à Charlottetown.

Le Tribunal doit relever divers défis, comme la prévision du nombre de demandes à venir, la complexité croissante des interrelations médicales et des arguments juridiques, les demandes d'information supplémentaire et l'attente de réponses rapides, ainsi que les exigences sans cesse plus nombreuses pour l'établissement des rapports. En outre, nous ignorons encore la nature et la quantité de demandes d'information qui feront suite à l'ouverture du Bureau de l'ombudsman des vétérans, qui a eu lieu en novembre 2007.

Pour soutenir ce résultat stratégique, la mise à jour du plan stratégique de 2007 souligne les trois priorités suivantes.

Maintien du programme

Le premier point est de maintenir le programme d'audiences et de rendre des décisions justes pour les appelants. Le nombre de demandes étudiées par ACC et le pourcentage de décisions favorables ont une incidence directe sur le nombre de demandes présentées pour une consultation par les représentants du client et, par la suite, soumises au Tribunal. Nous prévoyons une diminution du nombre de clients ayant servi en temps de guerre et une croissance continue du nombre de clients provenant des Forces canadiennes. La charge de travail anticipée pour le Tribunal demeure stable, environ 7 000 audiences pour l'exercice 2008-2009.

Afin d'offrir des services de qualité à ses clients, le Tribunal s'attaque à la question de la durée du processus d'appel soulignée par les appelants. Nous travaillerons de concert avec les représentants afin d'entendre les demandes en temps opportun et

d'encourager diverses méthodes d'audience, comme la vidéoconférence ou encore la téléconférence.

Prestation améliorée des programmes

Le Tribunal a mis en place un certain nombre d'initiatives dans le but de réduire les délais pour rendre les décisions sur les demandes des appelants.

Pour ce qui est du processus qui précède l'audience, nous poursuivons sur la lancée de la réussite des changements apportés à l'enregistrement des demandes et à l'établissement du calendrier pour les appels. Les audiences de révision peuvent avoir lieu dans l'un des 33 endroits répartis à l'échelle du Canada; au-delà de 5 900 demandes sont soumises par plus de 40 représentants. Pour l'exercice 2008-2009, nous voulons mettre l'accent sur le processus de révision, pour lequel nous comptons mettre en œuvre un calendrier automatisé des audiences de révision. Cette initiative est entreprise en coopération avec le Bureau de services juridiques des pensions et la Légion royale canadienne.

Une plus grande partie de l'information pour les audiences est préparée et archivée de façon électronique. Le Tribunal favorise les pratiques soucieuses de l'environnement et encourage la diminution du besoin d'imprimer les documents et de les envoyer par la poste. Nous travaillerons en collaboration avec ACC et le Bureau de services juridiques des pensions pour trouver une façon de partager l'entreposage des calendriers électroniques et de la documentation pour les audiences, afin d'offrir un accès en temps réel aux représentants, partout au pays. Nous cherchons également une façon d'améliorer la qualité et l'enregistrement des audiences de révision en utilisant des technologies numériques.

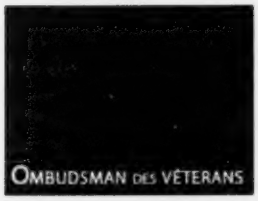
Le Tribunal modifiera le plan de formation des membres afin d'améliorer les méthodes d'apprentissage, de créer de nouveaux outils de formation, et de cibler certains aspects des lois, des problèmes médicaux et du droit administratif. Le Tribunal mettra également en place un programme de perfectionnement professionnel continu.

Dans ses initiatives, le Tribunal mettra l'accent sur le renouvellement de la fonction publique, notamment en favorisant la participation des employés dans la prise des décisions et le règlement des questions qui touchent leur travail. Un plan intégré des ressources humaines sera créé et mis à jour pour tenir compte de nos priorités.

Communication active avec les appelants et les intervenants

Les gens peuvent communiquer avec le Tribunal pour soumettre des demandes d'information électroniques, téléphoniques ou écrites. Nous recevons annuellement plus de 5 800 demandes. Le Tribunal favorise tous les modes de communication et s'engage à traiter tous les cas avec respect, courtoisie et professionnalisme. Le Tribunal a par ailleurs lancé un processus de plainte officiel en 2006 et s'assure ainsi que tous les problèmes sont évalués et abordés en temps opportun. Nous nous concentrerons davantage sur les questions touchant l'amélioration des communications, la liaison avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans, les améliorations à apporter à notre site Web et la mise à jour de l'information sur le rendement.

Résultat stratégique n° 4 : Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des clients admissibles



Le 3 avril 2007, le premier ministre du Canada a annoncé l'adoption de la Déclaration des droits des anciens combattants et la mise en place du Bureau de l'ombudsman des vétérans pour garantir la conformité à la Déclaration. L'ombudsman, qui a été nommé le 11 novembre 2007, travaille indépendamment du Ministère et relève du ministre des Anciens Combattants. L'ombudsman s'engage à sensibiliser les gens aux besoins et aux problèmes des vétérans et des anciens combattants et œuvrera à convaincre les anciens combattants de l'importance de leur point de vue. Les personnes qui demandent l'aide de l'ombudsman sont des anciens combattants ayant servi en temps de guerre, des vétérans et des membres en service des Forces canadiennes (régulières et réserve), des membres et ex-membres de la Gendarmerie royale du Canada, des conjoints et des époux, des survivants et des principaux dispensateurs de soins, d'autres personnes à charge admissibles et des membres de la famille ou encore d'autres clients admissibles qui ont des plaintes par rapport aux programmes et aux services offerts ou administrés par Anciens Combattants.

L'ombudsman a le pouvoir de soumettre les problèmes des clients aux gestionnaires du ministère aux fins de règlement officieux et à l'attention du Ministre lorsqu'il n'est pas possible de régler le problème au niveau du ministère. Le Ministre soumet un rapport annuel de l'ombudsman à la Chambre des communes. L'ombudsman soulève les enjeux relatifs aux cas de clients qui pourraient être soumis à un processus d'appel ministériel (sauf ceux qui peuvent être portés en appel devant le TACRA) qu'il juge pertinent d'examiner. L'ombudsman s'intéresse également aux problèmes liés aux processus et aux règlements ministériels lorsqu'il croit que des changements organisationnels ou réglementaires sont nécessaires pour mieux répondre aux besoins des clients. À cet égard, le rôle de l'ombudsman constitue un élément essentiel du but global du gouvernement d'offrir aux clients un service uniforme, juste et de qualité.

L'ombudsman communiquera clairement aux vétérans et anciens combattants son rôle et ses responsabilités (ainsi que ceux de son bureau). Néanmoins, il importe de souligner que l'ombudsman ne pourra probablement pas répondre à toutes les attentes de chaque client. L'ombudsman gagnera la confiance de la communauté des anciens combattants grâce à la transparence et à la communication.

Pour atteindre ce résultat stratégique et ainsi s'assurer que les vétérans et anciens combattants de notre pays sont traités comme ils le méritent, l'ombudsman a établi les cinq grandes priorités qui suivent.

Établir l'organisation

Il est essentiel de mettre l'accent sur la définition et l'établissement de l'organisation afin qu'elle puisse répondre aux besoins des clients au moment et à l'endroit opportuns. Pour ce faire, l'ombudsman des vétérans doit établir entièrement, d'ici l'automne 2008, une organisation dont les postes seront comblés conformément à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique.*

Créer un comité consultatif de l'ombudsman des vétérans

L'ombudsman créera un comité consultatif de l'ombudsman des vétérans d'ici l'été 2008. Ce comité devra l'épauler dans sa tâche visant à résoudre les préoccupations des anciens combattants et à faire progresser les enjeux qui les touchent. Le comité offrira des conseils sur les sujets touchant le mandat de l'ombudsman. Les membres du comité seront choisis parmi les personnes représentant les intervenants auprès de l'ombudsman. Les membres auront des droits égaux durant les délibérations, et le pouvoir de décision incombera à l'ombudsman.

Portée

Il est important de sensibiliser les gens au rôle de l'ombudsman des vétérans. Pour accroître sa visibilité, l'ombudsman devra créer des liens de façon proactive avec les anciens combattants, les organismes d'anciens combattants et le grand public, pour obtenir leurs points de vue et opinions sur des sujets comme les services et les avantages offerts aux anciens combattants ainsi que les difficultés et problèmes auxquels font face les anciens combattants quand ils font affaire avec Anciens Combattants. Puisque son but est le même que celui du Portefeuille, c'est-à-dire améliorer la vie des vétérans et anciens combattants canadiens, le travail de l'ombudsman des vétérans contribuera à l'apport de changements à Anciens Combattants.

Créer des processus opérationnels

Il est capital de créer des processus opérationnels pour s'assurer de la gestion efficace et de la résolution rapide des plaintes formulées par les clients. Afin d'éviter une bureaucratie trop lourde, l'ombudsman établira des processus opérationnels simples et efficaces.

Répondre aux plaintes des clients et les résoudre

Bien qu'il soit essentiel de créer l'organisation et de mettre en place des processus opérationnels, le but premier de l'ombudsman est d'examiner les plaintes individuelles des vétérans, des anciens combattants et des autres clients. Toutes les plaintes seront étudiées, et le plus grand nombre possible de plaintes seront réglées à la satisfaction de chacun des anciens combattants et des groupes de clients afin de répondre à leurs besoins. Les enjeux systémiques seront abordés au fur et à mesure qu'ils seront soumis; ils seront étudiés et les recherches nécessaires seront effectuées. Enfin, l'ombudsman fera des recommandations au Ministère dans le but d'améliorer les procédures, les politiques et les autres processus.

Les priorités de gestion d'ACC

Le Ministère doit veiller à l'efficacité et à l'efficience de l'utilisation des ressources du Portefeuille (ressources financières, humaines, matérielles et ressources de technologie de l'information) et à leur protection. Le Ministère a élaboré la priorité stratégique suivante, au nom de l'ensemble du Portefeuille.

Améliorer l'efficacité organisationnelle

ACC met en œuvre des projets qui constitueront des investissements stratégiques dans les domaines suivants : la délégation des pouvoirs, les systèmes financiers, la documentation des processus opérationnels, le renouvellement de la fonction publique et le soutien des organismes centraux. Les plans pour l'exercice 2008-2009 comprennent l'élaboration et la mise en place d'un nouvel instrument de délégation, révisé et amélioré, la mise en œuvre d'une nouvelle interface avec le Système normalisé des paiements de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ainsi que la mise en place d'un nouveau modèle de gestion des achats et des actifs FreeBalance. Nous travaillerons également sur l'examen et la documentation des contrôles généraux et des contrôles des technologies de l'information. Nous rédigerons aussi une documentation pour les processus opérationnels afin de détailler les points de contrôle essentiels.

Pour répondre à l'exigence de mettre en œuvre entièrement la nouvelle politique sur la vérification interne d'ici avril 2009, le Ministère créera un comité de vérification externe d'ici au printemps 2008. La plupart des membres de ce comité ne proviendront pas du gouvernement fédéral.

Pour soutenir le renouvellement de la fonction publique et les exigences du gouvernement fédéral pour l'établissement des rapports, Anciens Combattants tente de développer davantage ses processus de gestion intégrée des ressources humaines et des activités. Cela permettra de s'assurer que nous avons les bonnes personnes au bon endroit et au bon moment, et que nos employés disposent de l'infrastructure nécessaire leur permettant d'être plus efficaces et de continuer à offrir aux clients des services de qualité.

D'autre part, en 2008-2009, le processus de gestion intégrée des ressources humaines et des activités permettra d'ajuster la main-d'œuvre d'Anciens Combattants en fonction des priorités, des plans stratégiques et des ressources budgétaires. Ce processus sera également utilisé dans le cadre de l'évaluation des risques. Les plans seront accessibles sur les sites Web d'ACC et du TACRA.

ACC doit veiller à maintenir un équilibre entre le besoin d'adopter des technologies normalisées dans l'ensemble du gouvernement et le besoin d'avoir accès à une technologie souple qui aide les employés et les clients au niveau de la prestation des services et des programmes. La création de partenariats est l'élément clé pour réussir à la fois à soutenir la croissance des programmes et à assurer une prestation des services qui répond aux besoins en constante évolution de nos clients. Les partenariats conclus avec cinq autres ministères pour l'Initiative de services partagés de la technologie de l'information (TI), dont le but est d'évaluer les possibilités de prestation de services partagés au sein du gouvernement du Canada, ont confirmé notre rôle de leader dans ce domaine. Cette initiative permettra de réaliser des

économies d'échelle dans la prestation des services actuels de TI, en plus d'améliorer notre capacité de nous charger de la prestation et du soutien des programmes et des activités à l'avenir, compte tenu du taux de réduction naturelle des effectifs prévu des ressources humaines de la TI. En travaillant de concert, nous avons démontré que la technologie pouvait contribuer à améliorer la qualité des services que nous offrons à nos clients.

En 2008-2009, le Ministère créera le centre pour l'intégrité, l'éthique et la résolution des conflits afin de rassembler un certain nombre d'organisations d'Anciens Combattants qui ont pris part à la résolution des conflits dans le passé. En centralisant le leadership, nous pourrons réaliser des économies et mieux coordonner la gestion des conflits.

SECTION II - ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Résultat Stratégique n° 1 :

Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leur sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion.

Le rendement du Ministère, par rapport à l'atteinte de son résultat stratégique, sera mesuré tous les deux ans selon l'indicateur de rendement suivant :

- le pourcentage des clients qui se disent satisfaits des programmes et des services offerts par Anciens Combattants Canada. L'objectif est fixé à 85 p. 100.

Le rendement du Ministère sera aussi mesuré annuellement selon les indicateurs de rendement suivants :

- le pourcentage des clients ayant servi en temps de guerre qui, après avoir été évalués au cours de l'année, ont mentionné que les programmes et les services d'Anciens Combattants Canada ont eu une incidence positive sur leur état de santé. L'objectif est fixé à 85 p. 100.
- le pourcentage des clients des Forces canadiennes qui, après avoir été évalués au cours de l'année, ont mentionné que les programmes et les services d'Anciens Combattants Canada ont eu une incidence positive sur leur état de santé. L'objectif est fixé à 85 p. 100.

Activité de programme n° 1.1 :

Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier

ACC offre aux personnes admissibles des pensions ou des indemnités d'invalidité ou de décès, ainsi que du soutien financier pour indemniser les clients des difficultés qui découlent d'invalidités et de pertes de revenu. ACC dispose d'une gamme complète et intégrée de programmes d'indemnisation et de bien-être visant à appuyer ses clients, soit les anciens combattants de la Première Guerre mondiale et de la Seconde Guerre mondiale, les anciens combattants de la guerre de Corée, les anciens combattants de la marine marchande, les vétérans des Forces canadiennes, les membres des Forces canadiennes, les époux, les conjoints de fait, certains civils et les survivants et personnes à charge du personnel militaire et civil. De plus, ACC administre, en vertu d'un protocole d'entente, les pensions d'invalidité pour la Gendarmerie royale du Canada. Cette activité de programme est financée grâce au budget de fonctionnement et à des subventions.

La mission d'ACC est d'offrir des services et des avantages exemplaires axés sur les clients et répondant à leurs besoins, en reconnaissance des services qu'ils ont rendus

au Canada. Le résultat attendu liant l'activité de programme au résultat de programme correspondant est le suivant :

- les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des indemnités convenables qui contribuent à leur bien-être.

Le rendement d'ACC sera mesuré tous les deux ans selon l'indicateur de rendement suivant :

- le pourcentage des clients qui considèrent que les programmes et les services qui leur sont offerts répondent adéquatement à leurs besoins. L'objectif est fixé à 85 p. 100.

RESSOURCES FINANCIÈRES ET HUMAINES

(Millions de $)	2008-2009		2009-2010		2010-2011	
Équivalents temps plein	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP
Anciens Combattants Canada	2 166,6	1 353	2 098,4	1 331	2 048,2	1 327

Activité de programme n° 1.2 :

Prestations et services de soins de santé et de réinsertion

Anciens Combattants Canada offre des avantages pour soins de santé, un Programme pour l'autonomie des anciens combattants, des soins en établissement et des mesures de soutien à la réadaptation et à la réinsertion dans la vie civile aux anciens combattants et à d'autres clients admissibles.

Le Programme des soins de santé vise à améliorer la qualité de vie des clients d'ACC, à favoriser l'autonomie et à offrir un continuum de soins pour faire en sorte que les clients demeurent chez eux et dans leur collectivité. Cette activité de programme est financée grâce au budget de fonctionnement et à des contributions.

La mission d'ACC est notamment d'offrir des services et des avantages exemplaires axés sur les besoins de ses clients, en reconnaissance des services qu'ils ont rendus au Canada. Le résultat attendu liant l'activité de programme au résultat de programme correspondant est le suivant :

- les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des soins de santé et des services de réadaptation qui contribuent à leur bien-être.

Le rendement du Ministère sur le plan des avantages et services de soins de santé et de réinsertion offerts aux clients est mesuré annuellement selon l'indicateur de rendement suivant :

- le pourcentage des clients qui, après avoir été évalués au cours de l'année, ont mentionné que les avantages médicaux et les services de réadaptation offerts par Anciens Combattants Canada ont eu une incidence positive sur leur état de santé. L'objectif est fixé à 85 p. 100.

RESSOURCES FINANCIÈRES ET HUMAINES

(Millions de $)	2008-2009		2009-2010		2010-2011	
Équivalents temps plein	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP
Anciens Combattants Canada	1 160,9	2 199	1 167,4	2 174	1 163,3	2 169

Résultat Stratégique n° 2 :

Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.

Le rendement du Ministère, par rapport à l'atteinte de son résultat stratégique, sera mesuré annuellement selon l'indicateur de rendement suivant :

- le pourcentage de Canadiens et Canadiennes qui prennent part aux activités de commémoration. L'objectif est fixé à 15 p. 100.

Activité de programme n° 2.1 :

Élaboration de programmes du Souvenir

Les programmes de commémoration visent à perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices des personnes qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, à inciter les collectivités à commémorer ces réalisations et ces sacrifices et à sensibiliser les collectivités à leur importance dans la vie des Canadiens et Canadiennes d'aujourd'hui. Cette activité de programme est financée grâce à des contributions, à des subventions et au budget de fonctionnement.

Le résultat attendu liant l'activité de programme au résultat de programme correspondant est le suivant :

- les Canadiens et Canadiennes qui participent aux commémorations comprennent et connaissent la valeur des réalisations et des sacrifices des personnes qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix.

La stratégie pour mesurer le rendement du Ministère par rapport aux résultats attendus comprend la vérification, tous les deux ans, de l'indicateur suivant :

- le pourcentage de Canadiens et Canadiennes qui sont conscients des contributions et des sacrifices des anciens combattants de notre pays. L'objectif est fixé à 60 p. 100.

RESSOURCES FINANCIÈRES ET HUMAINES

(Millions de $)	2008-2009		2009-2010		2010-2011	
Équivalents temps plein	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP
Anciens Combattants Canada	50,6	157	50,6	157	50,6	157

Résultat stratégique n° 3 :

Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et de l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leur famille admissibles.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) évalue le progrès de son résultat stratégique tous les ans selon l'indicateur de rendement suivant :

- le pourcentage des préoccupations des clients qui sont résolues efficacement. L'objectif est de répondre à 80 p. 100 des plaintes en moins de 60 jours.

Activité de programme n° 3.1 :

Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) offre aux anciens combattants du temps de guerre, aux anciens combattants et aux militaires des Forces canadiennes admissibles, aux clients de la GRC ainsi qu'aux civils admissibles et à leur famille la possibilité de demander des audiences de révision et d'appel pour assurer l'équité du processus décisionnel relatif aux demandes de pensions d'invalidité, d'indemnités d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants. Cette activité de programme est financée grâce au budget de fonctionnement.

Le Tribunal a pleine compétence pour entendre, déterminer et traiter toutes les demandes de révision et d'appel qui lui sont présentées conformément à la *Loi sur les pensions*, à la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*, à la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* et à d'autres lois adoptées par le Parlement.

L'objectif du Tribunal est de veiller à ce que les clients reçoivent les avantages auxquels ils ont droit de façon efficace et équitable et en tenant compte des éléments de preuve fournis et conformément aux lois en vigueur. Le résultat attendu liant l'activité de programme au résultat de programme correspondant est le suivant :

- équité des programmes des pensions d'invalidité, des indemnités d'invalidité et des allocations aux anciens combattants.

Le Tribunal évalue le progrès de son résultat stratégique tous les ans selon l'indicateur de rendement suivant :

- le pourcentage des décisions de la Cour fédérale du Canada qui confirment les décisions du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). L'objectif est fixé à 50 p. 100.

RESSOURCES FINANCIÈRES ET HUMAINES

(Millions de $)	2008-2009		2009-2010		2010-2011	
Équivalents temps plein	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP
Tribunal des Anciens Combattants (révision et appel)	13,8	147	13,8	147	13,8	147

Résultat stratégique n° 4 :

Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des clients admissibles.

Le rendement du Bureau de l'ombudsman des vétérans, par rapport à l'atteinte de son résultat stratégique, sera mesuré annuellement selon les indicateurs de rendement suivants :

- le nombre de recommandations formulées par l'ombudsman mises en œuvre par Anciens Combattants Canada. L'objectif n'est pas encore fixé;
- le nombre de cas résolus par règlement à l'amiable. L'objectif n'est pas encore fixé.

Activité de programme n° 4.1 :

Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients individuels et d'ordre général

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans offre, aux anciens combattants ayant servi en temps de guerre, aux vétérans et aux membres des Forces canadiennes, aux membres et aux ex-membres de la GRC, aux autres clients d'ACC, aux époux, aux conjoints et aux enfants à charge d'une personne des groupes susmentionnés, aux survivants ou aux enfants d'une personne décédée qui faisait partie de l'un ou l'autre de ces groupes ainsi qu'aux représentants de ces groupes, la possibilité de demander une évaluation indépendante de leurs plaintes. Leur demande sera alors examinée par une personne impartiale qui ne faisait pas partie du processus décisionnel contesté. Cette activité de programme est financée grâce au budget de fonctionnement.

L'ombudsman a le mandat :

- d'examiner et de régler les plaintes des clients et de leurs représentants liées au respect des dispositions de la *Déclaration des droits des anciens combattants;*
- de cerner et d'examiner les questions nouvelles et d'ordre systémique liées aux programmes et services fournis ou administrés par le Ministère, ou par des tiers au nom de ce dernier, qui ont une incidence négative sur les vétérans et les anciens combattants du Canada;
- d'examiner et de régler les plaintes des vétérans et des anciens combattants du Canada et de leurs représentants liées aux programmes et services fournis ou administrés par le Ministère, ou par des tiers au nom de ce dernier, notamment les décisions sur des cas en particulier liées aux programmes et services qui ne peuvent pas être portées en appel auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel);
- d'examiner les problèmes d'ordre systémique liés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel);
- de faciliter l'accès des vétérans et anciens combattants aux programmes et services, grâce à de l'information et à des aiguillages.

Les résultats attendus liant l'activité de programme au résultat de programme correspondant sont les suivants :

- les plaintes individuelles des clients sont traitées de façon efficace en temps opportun;
- fait rapport sur les recommandations ayant trait aux problèmes systémiques complexes et aux nouveaux enjeux;
- les programmes et les services offerts par ACC répondent aux besoins des clients.

La stratégie pour mesurer le rendement du Bureau de l'ombudsman des vétérans par rapport aux résultats attendus comprend la vérification, tous les deux ans, des indicateurs suivants :

- le délai de traitement entre la réception d'une plainte au Bureau de l'ombudsman jusqu'à son évaluation et sa résolution. L'objectif n'est pas encore fixé;
- le nombre de recommandations faites à l'organisation. L'objectif n'est pas encore fixé;
- le nombre de cas réglés à l'amiable. L'objectif n'est pas encore fixé.

RESSOURCES FINANCIÈRES ET HUMAINES

(Millions de $)	2008-2009		2009-2010		2010-2011	
Équivalents temps plein	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP	Dépenses prévues	ETP
Bureau de l'ombudsman des vétérans	5,8	40	5,8	40	5,8	40

SECTION III - RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Tableau 1 : Lien du ministère avec les résultats du gouvernement du Canada

(Millions de $)	Dépenses prévues			
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Correspond aux priorités du gouvernement du Canada
Résultat stratégique n° 1: Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leur sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion.				
Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier	2 166,6	2 098,4	2 048,2	La sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et Canadiennes
Prestations et services de soins de santé et de réinsertion	1 160,9	1 167,4	1 163,3	Des Canadiens et Canadiennes en santé
Résultat stratégique n° 2 : Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.				
Élaboration de programmes du Souvenir	50,6	50,6	50,6	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques
Résultat stratégique n° 3: Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et de l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leur famille admissibles.				
Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité	13,8	13,8	13,8	La sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et Canadiennes
Résultat stratégique n° 4 : Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des clients admissibles.				
Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients individuels et d'ordre général	5,8	5,8	5,8	La sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et Canadiennes Des Canadiens et Canadiennes en santé

Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier contribue à la réalisation du secteur de résultat du gouvernement du Canada « La sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et Canadiennes ».
Prestations et services de soins de santé et de réinsertion contribue à la réalisation du secteur de résultat du gouvernement du Canada « Des Canadiens et Canadiennes en santé ».
Élaboration de programmes du Souvenir contribue à la réalisation du secteur de résultat du gouvernement du Canada « Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques ».
Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité contribue à la réalisation du secteur de résultat du gouvernement du Canada « La sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et Canadiennes ».
Le Bureau de l'ombudsman contribue à la réalisation du secteur de résultat du gouvernement du Canada « La sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et Canadiennes » et « Des Canadiens et Canadiennes en santé ».

Tableau 2 : Stratégie de développement durable

Anciens Combattants continue de contribuer au développement durable. Dans sa quatrième Stratégie de développement durable, le Portefeuille met l'accent sur les domaines essentiels déterminés par le gouvernement fédéral, dans le but d'atteindre les objectifs de développement durable. Ces domaines comprennent la gouvernance fédérale, les émissions de gaz à effet de serre, l'intendance écologique, la qualité de vie, la conformité à la réglementation et la gestion des déchets et de l'eau. Ce sont là les domaines pour lesquels nous croyons pouvoir innover.

L'une des priorités d'Anciens Combattants est de poursuivre la réduction de l'utilisation du papier. Nous utilisons certaines stratégies essentielles, comme l'impression recto verso et la réduction du nombre d'imprimantes et de photocopieurs.

De son côté, l'Hôpital Sainte-Anne continue la mise en œuvre de ses pratiques écologiques, grâce à divers programmes et activités, dont le recyclage du verre, du plastique et du métal, le programme de réduction, de réutilisation et de recyclage du papier, le programme de transport durable et diverses activités de sensibilisation à l'environnement.

Nous croyons qu'en concentrant nos efforts sur un plus petit nombre d'engagements essentiels en matière de développement durable que par le passé, nous aurons plus de succès. La mise en place d'un cadre de gestion des mesures de rendement plus complet permettra de surveiller efficacement les progrès et les réussites.

But ministériel en matière de développement durable		
But fédéral en matière de développement durable avec buts d'écologisation des opérations gouvernementales (si applicable)	Indicateur de rendement	2008-2009
1. Gouvernance fédérale : 100 p. 100 des gestionnaires du matériel et des employés affectés aux achats suivent la formation sur les achats écologiques d'ici 2010.		
Mécanismes de gouvernance clairs et efficaces visant à intégrer le développement durable dans le processus décisionnel.	Production d'un rapport annuel sur le pourcentage des gestionnaires du matériel et des employés affectés aux achats ayant suivi la formation.	30 p. 100
2. Gouvernance fédérale : La quantité des acquisitions de produits verts s'accroît de 15 p. 100 d'ici 2009.		
Mécanismes de gouvernance clairs et efficaces visant à intégrer le développement durable au processus décisionnel.	1. Production d'un rapport annuel sur le montant dépensé, et le nombre de contrats passés par rapport au présent objectif d'achats. 2. Détermination des résultats environnementaux associés.	10 p. 100
3. Gouvernance fédérale : Mener une analyse de l'utilisation du papier et mettre en œuvre des stratégies afin de réduire l'utilisation du papier.		
Mécanismes de gouvernance clairs et efficaces visant à intégrer le développement durable au processus décisionnel.	Diminuer la quantité de papier acheté.	10 p. 100
4. Gouvernance fédérale : Mener une analyse de l'inventaire des imprimantes et photocopieuses et mettre en œuvre des stratégies afin de partager les ressources et d'utiliser des appareils multifonctionnels.		
Mécanismes de gouvernance clairs et efficaces visant à intégrer le développement durable au processus décisionnel.	Préparation d'un rapport annuel sur la réduction du nombre d'imprimantes et de photocopieuses n'ayant pas la capacité duplex.	10 p. 100
5. Émissions de gaz à effet de serre : Réduire par 15 p. 100 par rapport aux niveaux de 2002-2003, des émissions de GES par véhicule-kilomètre du parc de véhicules d'Anciens Combattants d'ici 2010.		
Les émissions sont diminuées.	Moyenne annuelle des émissions de GES par véhicule-kilomètre.	10 p. 100

But ministériel en matière de développement durable		
But fédéral en matière de développement durable avec buts d'écologisation des opérations gouvernementales (si applicable)	Indicateur de rendement	2008-2009
6. Émissions de gaz à effet de serre : Toute l'essence achetée pour des véhicules routiers du gouvernement fédéral comprendra de l'éthanol, si ce carburant est disponible.		
Les émissions sont diminuées.	Pourcentage des litres d'essence achetés pour les véhicules routiers du gouvernement fédéral qui comprennent de l'éthanol.	5 p. 100
7. Émissions de gaz à effet de serre : Mener une analyse de l'utilisation de véhicules (parc de véhicules, voitures personnelles, location) par les employés et mettre en œuvre des stratégies pour diminuer les émissions de GES.		
Les émissions sont diminuées.	L'analyse a été menée et les prochaines étapes ont été déterminées.	S/O
8. Émissions de gaz à effet de serre : En appui à l'objectif d'ensemble de l'IFPPE d'une diminution de 31 p. 100, diminuer les émissions de GES à l'Hôpital Sainte-Anne d'ici 2010.		
Les émissions sont diminuées.	Production d'un rapport annuel sur le pourcentage de réduction des émissions de GES à l'Hôpital Sainte-Anne.	25 p. 100 (22,35 g/dd/m^2)
9. Intendance écologique : Accroître la sensibilisation à l'égard des problèmes et des solutions liés au développement durable par des communications à l'ensemble des employés.		
Les employés sont conscients de l'importance du développement durable.	Nombre de communications aux employés.	36
10. Qualité de vie : Un fort pourcentage des équipes des services aux clients auront fait l'objet d'une accréditation par le truchement du Programme national d'accréditation d'Anciens Combattants Canada d'ici 2010.		
La prestation des services se conforme aux principes et aux pratiques ministériels qui favorisent à l'intention des clients et de leur famille un service intégré, cohérent, exemplaire et axé sur la clientèle.	Production d'un rapport annuel sur le pourcentage des équipes des services aux clients qui ont fait l'objet d'une accréditation.	33 p. 100
11. Qualité de vie : En se fondant sur les résultats de la recherche appliquée, mettre en œuvre des stratégies portant sur les soins continus afin d'améliorer les services de soutien aux anciens combattants, aux personnes âgées et à leur famille.		
Des décisions informées sur les politiques relatives aux soins continus avec objectif d'améliorer les services de soutien aux anciens combattants, aux personnes âgées et à leur famille, ainsi que de contribuer à l'élaboration d'une politique nationale portant sur les questions liées aux soins continus.	Production d'un rapport annuel sur les décisions prises par suite des études portant sur les soins continus.	S/O
12. Conformité aux règlements : Conformité aux obligations réglementaires fédérales applicables en matière d'environnement à l'Hôpital Sainte-Anne.		
Conformité aux normes fédérales qui appuient un écosystème plus sain.	Accroître la conformité à l'égard des clauses réglementaires en matière d'environnement.	100 p. 100
13. Gestion des déchets : Augmentation de la quantité de matières recyclées d'ici 2009 à l'Hôpital Sainte-Anne.		
La quantité de déchets diminue.	Diminution en tonnes de déchets produits.	10 p. 100
14. Eau : Une diminution de la consommation d'eau par pied carré à 5 p. 100 d'ici 2009 à l'Hôpital Sainte-Anne.		
Des pratiques plus économes en eau et une utilisation durable de l'eau.	Diminution en litres de l'eau consommée.	3 p. 100

Dans le cadre de son engagement envers le développement durable, Anciens Combattants, de concert avec ses partenaires de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, sera le principal locataire du nouvel édifice Jean Canfield à Charlottetown. Cet édifice est l'un des bâtiments gouvernementaux les plus écologiques jamais construits. C'est un modèle d'utilisation des technologies environnementales qui possède des caractéristiques telles que l'utilisation de la lumière naturelle pour adoucir la température intérieure, l'utilisation d'eau de pluie recyclée afin de réduire la consommation d'eau, et un toit réfléchissant pour diminuer la chaleur que l'édifice absorbe de l'atmosphère.

Liste de tableaux électroniques

Les tableaux suivants se trouvent sur le site web du Secrétariat du Conseil du Trésor au www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2008-2009/info/info-fra.asp

Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
Évaluations
Achats écologiques
Vérifications internes
Progrès à l'égard du plan de réglementation du Portefeuille
Services reçus à titre gracieux
Sources de revenus non disponibles
Sommaire des dépenses en capital par activité de programme

SECTION IV – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

Pourquoi commémorer?

En 2008, le Canada soulignera trois anniversaires importants de son histoire militaire : le 90e anniversaire de la fin de la Première Guerre mondiale, le 65e anniversaire de la bataille de l'Atlantique ainsi que le 55e anniversaire du cessez-le-feu en Corée.

Ces événements rappellent que l'accession du Canada au titre de pays souverain ayant une identité propre provient en grande partie de l'importance de nos exploits en temps de guerre, comme les actes de bravoure lors de la bataille de la Crête de Vimy. Le legs extraordinaire découlant des réussites et des réalisations de nos hommes et femmes qui ont servi fièrement leur pays ont permis au Canada d'être reconnu au sein de la communauté internationale.

Au cours des XXe et XXIe siècles, les Canadiens et Canadiennes ont répondu à l'appel de leur patrie pour aller servir dans la Première Guerre mondiale, la Seconde Guerre mondiale, la guerre de Corée, la guerre en Afghanistan et diverses opérations humanitaires et missions de maintien ou d'imposition de la paix (la plupart de ces missions étaient tout aussi dangereuses que le service en temps de guerre), et ce, partout sur la planète.

Avant la Première Guerre mondiale, il n'y avait pas de ministère ni d'organisme responsable des anciens combattants du Canada. La commémoration du 90e anniversaire de la bataille de la Crête de Vimy nous rappelle l'énorme coût en vies humaines qu'a engendré la Première Guerre mondiale. Alors composé d'une population d'environ huit millions de personnes, le Canada a envoyé presque 620 000 hommes et femmes à la guerre. Parmi ces gens, 66 655 ont perdu la vie, tandis que 172 950 ont été blessés. En reconnaissance de leur sacrifice, le gouvernement du Canada a créé des programmes de réadaptation pour les anciens combattants, qui ont par la suite été confiés à un seul ministère à la fin de la guerre.

Durant la Seconde Guerre mondiale, le Canada, qui comptait alors 11 millions de personnes, a produit une force de combat de plus d'un million d'hommes et de femmes. La marine canadienne était la troisième plus grande des forces alliées, alors que la force aérienne était la quatrième plus importante. Plus de 45 000 membres de la marine canadienne, des forces aériennes et de la marine marchande ont fait l'ultime sacrifice, et 55 000 autres sont revenus au pays blessés.

La bataille de l'Atlantique a été particulièrement importante. Ce fut la bataille la plus longue de la Seconde Guerre mondiale, et le taux de pertes qui y est associé fut également le plus élevé – un Canadien sur huit, lors de cette bataille, a été tué ou blessé.

À la fin de la guerre, presque tous les anciens combattants ont dû faire face aux défis que représentent la démobilisation et le retour à la vie civile. On reconnaissait qu'un programme de réadaptation à grande échelle était nécessaire, et c'est pourquoi

la Charte des anciens combattants a été adoptée pour offrir aux anciens combattants de l'aide ainsi que divers avantages.

Par la suite, en vertu d'un mandat émanant des Nations Unies, 27 000 membres des Forces canadiennes ont défendu la liberté dans le cadre de leur service durant la guerre de Corée. Entre le mois de juin 1950 et le cessez-le-feu conclu en juillet 1953, les pertes subies par les Canadiens et Canadiennes ont été évaluées à plus de 1 500 personnes, dont 516 ont perdu la vie. Les anciens combattants de la guerre de Corée ont également reçu des avantages et des services en vertu de la Charte des anciens combattants.

Depuis 1947, les Canadiens et Canadiennes ont participé activement à 72 opérations internationales diverses, qui n'étaient pas toutes menées en vertu d'un mandat des Nations Unies. Ces opérations ont eu un impact en ce qui concerne la santé physique et mentale des personnes qui y ont pris part. À l'heure actuelle, plus de 2 900 soldats, marins ou membres des Forces aériennes du Canada sont déployés à l'étranger dans le cadre de missions opérationnelles. Chaque jour, près de 8 000 membres des Forces canadiennes se préparent à participer à une mission à l'étranger, y participent ou en reviennent.

En reconnaissance des besoins actuels, la nouvelle Charte des anciens combattants (*Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*) est entrée en vigueur en avril 2006. Elle représente le plus important changement dans les avantages et services offerts aux anciens combattants et aux vétérans depuis la Seconde Guerre mondiale. Elle se base sur les services et les avantages déjà offerts pour aider les anciens combattants ayant servi en temps de guerre afin qu'ils puissent vivre en toute dignité en conservant leur autonomie, mais elle accorde également aux vétérans des Forces canadiennes et à leur famille l'accès à des services et des programmes conçus sur mesure pour eux.

Partenariats

Anciens Combattants a travaillé en étroite collaboration avec le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes à l'élaboration de la nouvelle Charte des anciens combattants et continue de travailler avec eux pour offrir la prestation continue de ces programmes et de ces services. Nous consultons fréquemment les organismes d'anciens combattants, les organismes centraux, divers ministères fédéraux et d'autres paliers de gouvernement afin de nous assurer que nos gestes correspondent aux besoins – en pleine évolution – d'une clientèle diversifiée. Par exemple, nous consultons la Légion royale canadienne, le Conseil national des associations d'anciens combattants au Canada, les Anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes au Canada, l'Association canadienne des vétérans des forces des Nations Unies chargées du maintien de la paix et l'Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix au sujet d'enjeux comme la nouvelle Charte des anciens combattants, l'élaboration de notre plan stratégique, la création de la Déclaration des droits des anciens combattants et la nomination de l'ombudsman des vétérans. On peut également mentionner le fait que les agents d'entraide de la Légion

royale canadienne représentent les clients aux audiences du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

L'un des partenariats les plus importants du Ministère est le Partenariat fédéral pour les soins de santé (PFSS). Il s'agit d'une alliance conclue entre six organismes du gouvernement fédéral responsables de la prestation de soins de santé pour plus de 1,1 million de clients au Canada. La clientèle comprend :

- les anciens combattants admissibles;
- les membres des Forces canadiennes;
- les membres de la GRC;
- les personnes des Premières nations et les Inuits;
- les détenus des institutions fédérales;
- certaines classes d'immigrants.

Le PFSS est appuyé par un secrétariat, qui relève de la sous-ministre déléguée d'ACC, et est financé par ACC. Les deux principaux buts du PFSS sont de réaliser des économies d'échelle tout en améliorant la prestation des soins et en offrant une direction stratégique pour les enjeux relatifs à la santé. Ces buts sont atteints grâce au travail concerté des partenaires dans divers domaines, dont l'audiologie, les soins dentaires, la représentation fédérale-provinciale-territoriale, les ressources humaines du secteur de la santé, la gestion de l'information en matière de santé, le recyclage de l'équipement médical, la santé mentale, les médicaments et les soins de la vue.

Les partenariats sont aussi essentiels pour la prestation des programmes de commémoration. Nous travaillons avec les Forces canadiennes, Patrimoine Canada et d'autres organismes gouvernementaux à l'échelle communautaire, nationale et internationale pour faire en sorte que le message commémoratif atteint un public aussi vaste que possible. Pour continuer à partager le devoir et l'honneur de la commémoration, nous travaillons également avec des organismes non gouvernementaux comme la Légion royale canadienne, Scouts Canada, des organismes pour jeunes et d'autres partenaires aux niveaux communautaire, national et international.

APPENDICES

Appendice A : Acronymes

ACC	Anciens Combattants Canada
ADP	Approbation définitive de projet
BVG	Bureau du vérificateur général
CHD	Comité de la haute direction
CVE	Comité de vérification et d'évaluation
CRM	Conseil de régie du Ministère
DGTIT	Direction générale de la technologie de l'information et des télécommunications
FC	Forces canadiennes
GRC	Gendarmerie royale du Canada
MDN	Ministère de la Défense nationale
OSP-TI	Organisation de services partagés en technologie de l'information
PCP	Programme des contributions aux partenaires
RH	Ressources humaines
SAFF	Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux
TACRA	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
TI	Technologie de l'information

Appendice B : Sites Web

Les sites Web suivants complètent l'information fournie dans le présent rapport. Pour tout complément d'information, veuillez communiquer avec nous aux numéros des lignes de renseignements généraux indiqués à la dernière page du rapport.

Anciens combattants Canada
www.vac-acc.gc.ca/general_f/

Clients
www.vac-acc.gc.ca/clients_f/

Fournisseurs et professionnels
www.vac-acc.gc.ca/providers_f/

Gendarmerie royale du Canada
www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=rcmp

Hôpital Sainte-Anne
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=steannes

La nouvelle Charte des anciens combattants
www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=Forces/nvc

Le Canada se souvient
www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/

Le Centre MDN-ACC pour le soutien des militaires et vétérans blessés et leur famille
www.dnd.ca/hr/thecentre/frgraph/home_f.asp

Les jeunes et les éducateurs
www.vac-acc.gc.ca/youth_f/

Plan stratégique (Anciens Combattants Canada)
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

Plan stratégique (Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
www.vrab-tacra.gc.ca/VRAB-TACRA_Documents_f.htm

Plan stratégique quinquennal des ressources humaines
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports#03

Rapports ministériels de la vérification et de l'évaluation
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

Règlements
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/Legislation

Santé mentale
www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=mhealth

Services en direct
www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=e_services

Sondage national sur la satisfaction de la clientèle
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/ncss05

Stratégie de développement durable
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
www.vrab-tacra.gc.ca

Appendice C : Demandes de renseignements généraux

Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Ministère, de ses programmes ou de ses services, veuillez composer le 1-866-522-2022. Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), veuillez composer le 1-877-368-0859.

Publications du Portefeuille

Le Portefeuille produit toute une gamme de documents sur ses programmes et services. Vous pouvez en obtenir un exemplaire au bureau de district ou au bureau régional d'Anciens Combattants Canada de votre localité.

Le personnel de la Planification ministérielle est chargé de coordonner la préparation du présent rapport, du Rapport sur le rendement, et de nombreux autres rapports ministériels. On peut consulter ces rapports à l'adresse suivante : www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez contacter :

Gestionnaire, Priorités stratégiques et Planification
Planification ministérielle
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9
Téléphone : 902-626-2921
Télécopieur : 902-368-0437
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca